

医院OA系统平台建设的问题和方案

卢晓彤 张 睿 万 隆*
宁夏医科大学总医院 宁夏 银川 750000

摘 要：在医疗行业数字化转型背景下，医院 OA 系统平台建设是提升管理效能的关键举措。其不仅能优化工作流程、促进信息共享，还对实现决策科学化具有重要意义。然而，当前建设过程中面临行政管理理念滞后、流程与业务脱节、信息安全隐患突出、电子文件归档不足及系统集成困难等问题。本文针对这些痛点，提出通过转变管理理念、优化流程设计、强化安全防护、重视文档管理、推进标准化集成等系统性解决方案，旨在推动医院 OA 系统平台高效建设，助力医疗服务与管理的数字化升级。

关键词：医院OA；系统平台；建设问题

引言：在信息技术迅猛发展的今天，医院数字化建设已成为提升竞争力与服务质量的必然选择。OA 系统平台作为医院信息化建设的重要载体，可有效整合内部资源、提高办公效率。但在实际建设过程中，诸多问题逐渐显现：传统管理理念难以适应信息化要求，流程设计脱离业务实际，患者隐私与医疗数据安全风险加剧，文件管理混乱等。这些问题严重影响 OA 系统功能发挥，阻碍医院信息化进程。因此，深入剖析建设中的问题，提出切实可行的解决方案，对推动医院 OA 系统平台高质量建设具有重要的现实意义。

1 医院OA系统平台建设的重要性

1.1 提升管理效率

传统医院管理中，纸质文件审批、人工传递信息等方式耗时耗力，易出现流程冗长、审批延迟等问题。医院 OA 系统平台通过自动化流程，将请假申请、设备采购审批等工作搬到线上，管理者可随时随地处理事务，大幅缩短审批周期。同时，系统能够实时监控工作进度，及时发现流程中的堵点并进行优化，如在药品采购流程中，自动提醒采购人员补货时间，避免缺货情况。此外，OA 系统还可实现任务分配与跟踪，明确各部门、各岗位的工作职责，减少推诿扯皮现象，显著提升医院整体管理效率，释放人力资源，使其投入到更具价值的工作中。

1.2 促进信息共享

医院科室众多，信息分散在不同部门，导致信息孤岛问题严重。OA 系统平台搭建起统一的信息共享平台，打破科室间的信息壁垒。医生可通过系统快速查阅患者在不同科室的检查检验结果、治疗记录等完整医疗信

息，为精准诊断提供依据；行政部门能及时获取临床科室的物资需求、设备使用情况等信息，以便合理调配资源。同时，OA 系统支持文件共享功能，各类政策文件、学术资料可在全院范围内快速传播，方便医护人员学习最新的医疗知识和管理规范，促进医院内部知识交流与经验传承，提升医院整体业务水平和服务质量。

1.3 优化工作流程

医院业务流程复杂，涉及挂号、就诊、检查、治疗、缴费等多个环节，传统流程存在重复劳动、效率低下等问题。OA 系统平台可对医院各项业务流程进行梳理和优化，如将门诊挂号、缴费等环节线上化，患者通过手机即可完成操作，减少排队等待时间；住院流程中，系统自动关联患者的检查检验申请、医嘱执行等环节，实现信息自动流转，避免人工传递导致的信息错误和遗漏。此外，OA 系统还可根据不同业务场景设置灵活的流程模板，如急诊绿色通道流程、多学科会诊流程等，确保在特殊情况下工作也能高效有序开展，提升患者就医体验和医院运营效率。

1.4 支持决策科学化

医院管理者在制定发展战略、资源配置等决策时，需要全面、准确的数据支撑。OA 系统平台通过对医院日常运营数据的收集和分析，如患者流量、科室收入、设备使用频率等，为管理者提供直观的可视化报表和数据分析报告。管理者可通过这些数据了解医院运营状况，发现潜在问题和发展趋势，如通过分析不同时间段的患者流量，合理调整医护人员排班；依据科室收入和成本数据，优化资源配置^[1]。此外，OA 系统还可结合医疗行业数据和市场趋势，为医院发展战略制定提供参考，帮助管理者做出科学、合理的决策，推动医院持续健康发展。

通讯作者：万隆，单位：宁夏医科大学总医院。

2 医院OA系统平台建设面临的问题

2.1 行政管理理念相对滞后

部分医院管理层对 OA 系统的认知仍停留在基础办公自动化层面,未能充分理解其在医院数字化转型中的战略价值。受传统管理思维束缚,习惯依靠经验和纸质文件进行决策,缺乏主动拥抱信息化管理的意识。在系统建设过程中,存在“重硬件轻软件、重建设轻应用”的倾向,投入大量资金采购设备,却忽视系统功能的深度开发与员工培训,导致 OA 系统难以融入医院管理体系,无法发挥其应有的效能,制约了医院信息化建设的整体进程。

2.2 网上流程与实际业务工作不匹配

在 OA 系统建设前期,由于缺乏对医院各科室实际业务流程的深入调研,导致设计的网上流程与实际工作脱节。部分流程过于简化,无法满足复杂业务需求;部分流程又设置繁琐,增加了不必要的操作环节,降低了工作效率。例如,一些医疗审批流程在系统中未能充分考虑特殊情况的处理机制,导致医护人员在实际操作中仍需线下补充流程;而物资申领流程中,线上审核节点过多,使得紧急物资无法及时到位,影响临床工作的正常开展。

2.3 信息安全隐患不容忽视

医院 OA 系统存储着大量患者的个人健康信息、诊疗数据以及医院的核心管理数据,这些数据一旦泄露或被篡改,将造成严重后果。然而,当前部分医院在 OA 系统安全防护方面存在诸多不足,如系统安全防护技术手段落后,缺乏有效的身份认证、访问控制和数据加密措施,容易遭受黑客攻击和病毒入侵;同时,医院内部员工信息安全意识淡薄,存在弱密码、随意共享账号等行为,进一步加大了信息泄露风险,严重威胁患者隐私和医院运营安全。

2.4 电子文件归档问题易被忽略

随着 OA 系统在医院的广泛应用,产生了大量电子文件,如电子病历、审批文档等。但目前多数医院尚未建立完善的电子文件归档管理制度和技术规范,电子文件存在格式不统一、元数据缺失等问题,难以实现长期有效保存和利用。此外,电子文件的真实性、完整性和可靠性也缺乏有效的保障机制,在归档过程中易出现文件丢失、损坏或被非法修改的情况,导致后续查阅和追溯困难,无法满足医院档案管理的规范化要求,也不符合相关法律法规的规定。

2.5 系统集成难度大

医院内部通常已部署多个业务系统,如 HIS(医院信

息系统)、LIS(检验信息系统)等,OA 系统需要与这些系统进行集成,实现数据互通和业务协同。但由于各系统开发厂商不同、技术架构各异、数据标准不统一,导致系统集成面临诸多技术难题。例如,不同系统之间的数据接口不兼容,数据传输过程中容易出现格式错误和数据丢失;系统间的业务逻辑难以有效衔接,无法实现流程的无缝流转,使得 OA 系统成为信息孤岛,无法充分发挥其整合医院资源的作用,限制了医院信息化整体效能的提升^[2]。

3 医院OA系统平台建设的解决方案

3.1 加强领导与统一认识,转变行政管理理念

医院管理层应充分认识 OA 系统平台建设对医院数字化转型的战略意义,将其纳入医院整体发展规划,成立由院长牵头、各部门负责人参与的专项领导小组,统筹推进系统建设工作。领导小组定期组织召开专题会议,研究解决建设过程中的重大问题,明确各部门职责分工,确保系统建设有序开展。同时,开展多层次、多形式的信息化管理培训,邀请行业专家和技术人员为医院管理层和员工进行授课,内容涵盖 OA 系统的功能优势、应用场景以及数字化管理理念等,帮助员工拓宽视野,更新管理思维,增强对信息化建设的认同感和参与度。此外,建立信息化建设考核机制,将 OA 系统应用水平纳入部门和个人绩效考核指标,激励员工主动学习和使用系统,推动行政管理理念从传统经验驱动向数据驱动、智能管理转变,为 OA 系统平台建设营造良好的内部环境,保障系统功能得到充分发挥,提升医院整体管理效能。

3.2 深度调研业务需求,优化网上流程设计

组建由信息技术人员、医院业务骨干构成的联合调研团队,深入医院各科室、部门。通过实地观察,记录医护人员与行政人员日常工作流程,了解业务操作细节;开展一对一访谈,倾听工作人员在实际工作中遇到的流程痛点与需求;发放调查问卷,收集不同岗位对 OA 系统流程的改进建议,确保全面、准确掌握各科室业务流程特点和个性化需求。基于调研结果,对现有 OA 系统网上流程进行系统性梳理与优化。简化冗余环节,例如减少重复的审批节点,对于常规物资申领,可设置一定金额范围内的自动审批;针对复杂业务流程,设计灵活的分支处理机制,如在医疗审批流程中,对特殊病例设置专属审批通道。同时,引入可视化流程设计工具,让业务人员参与流程设计过程,直观反馈意见,确保优化后的流程贴合实际业务场景。此外,建立流程持续优化机制,定期收集系统使用反馈,根据业务变化动态调

整流程,提升OA系统与实际业务的契合度,提高工作效率。

3.3 构建全方位安全防护体系,保障信息安全

从技术层面,采用先进的加密技术对医院OA系统中的患者诊疗数据、财务信息等敏感数据进行全生命周期加密,确保数据在存储和传输过程中的安全性。同时,部署入侵检测与防御系统、防火墙等安全设备,实时监测网络攻击行为,拦截非法访问。建立严格的身份认证和权限管理机制,通过多因素认证(如动态验证码、生物识别)加强用户身份核验,根据员工岗位职能划分访问权限,限制敏感数据的访问范围,防止越权操作。在制度建设方面,制定完善的信息安全管理制度,明确数据使用、存储、备份、销毁等环节的操作规范和责任主体。定期对系统进行安全漏洞扫描与风险评估,及时修复安全隐患。此外,加强人员安全意识培训,定期开展信息安全知识讲座和应急演练,提高员工对网络钓鱼、数据泄露等安全威胁的识别能力和应急处理能力,形成全员参与、技术与管理并重的全方位信息安全防护体系,切实保障医院OA系统信息安全。

3.4 重视电子文件归档,实现文档一体化管理

建立健全电子文件归档管理制度,明确电子文件归档范围、格式要求、存储标准及归档流程,确保电子病历、审批文档、财务报表等各类文件均能规范归档。统一采用符合国家标准文件格式,如PDF/A用于电子文档、DICOM用于医学影像,保障文件长期可读。同时,引入电子文件管理系统,通过元数据采集技术,自动记录文件创建时间、责任人、修改记录等信息,实现文件全生命周期追溯,保证电子文件的真实性、完整性和可靠性。加强各部门间的协作与沟通,建立跨科室的文档管理机制。在OA系统中设置电子文件自动归档功能,当业务流程完成后,系统自动将相关文件按预设规则分类归档,避免人为疏漏。定期组织档案管理人员与业务人员开展培训,提升全员电子文件归档意识和操作技能,推动档案管理从分散、被动向集中、主动转变,实现医院电子文件从产生、流转、到归档、利用的一体化管理,为医院知识沉淀和决策分析提供坚实的数据支撑。

3.5 采用标准化集成工具与技术,实现系统无缝集成
在医院OA系统与HIS、LIS等业务系统集成过程中,优先选用符合国际或行业标准的集成工具与技术,如HL7(Health Level Seven)标准用于医疗信息交换,可确保不同系统间数据格式和传输协议的一致性。通过企业服务总线(ESB)搭建统一的集成平台,为各系统提供标准化接口,打破因开发厂商不同、技术架构差异导致的集成壁垒,实现数据的高效、稳定传输,避免出现数据丢失或格式错误问题。建立统一的数据标准体系,对患者基本信息、诊疗数据等关键数据进行标准化定义,规范数据的采集、存储和交换格式,确保各系统间数据语义的一致性。同时,运用ETL(Extract-Transform-Load)技术,对不同来源的数据进行抽取、转换和加载,实现数据的清洗和整合,保证OA系统与其他业务系统间业务逻辑的顺畅衔接。此外,定期对集成系统进行维护和优化,根据医院业务发展需求,动态调整和完善集成方案,持续提升系统集成的稳定性和兼容性,真正实现各系统间的无缝集成与协同运作^[3]。

结束语

医院OA系统平台建设是推动医疗行业数字化转型的关键一步。尽管在建设过程中面临理念滞后、流程脱节、安全隐患等诸多挑战,但通过针对性的解决方案,从管理理念革新到技术应用优化,可有效突破困境。未来,随着技术的持续发展和医院需求的不断升级,还需持续关注OA系统的迭代与完善,不断提升其适应性与创新性,让OA系统真正成为提升医院管理效能、优化医疗服务的有力支撑,助力医院在信息化浪潮中实现高质量发展。

参考文献

- [1]张文峰,陆文安,黄发原,等.互联互通远程医疗云平台的设计与应用[J].医药界,2021,(23):124.
- [2]廖建涵,唐忠,刘晓红.应用大数据和人工智能技术构建医院信息运维平台的探讨[J].信息与电脑(理论版),2020,32(24):124-126.
- [3]程雪松.医院信息互联互通标准与院内标准的融合实践[J].福建电脑,2021,35(8):77-79.